

**INFORME UAI N° 14-19 de la UNIDAD DE AUDITORÍA INTERNA  
SEGUIMIENTO DE PROCEDIMIENTOS - ENRE**

**CONTENIDO**

<b>INFORME EJECUTIVO .....</b>	<b>I</b>
<b>INFORME ANALÍTICO .....</b>	<b>1</b>
<b>I.- OBJETO .....</b>	<b>1</b>
<b>II.- ALCANCE .....</b>	<b>1</b>
<b>III.- COMENTARIOS Y CONSIDERACIONES .....</b>	<b>2</b>
<b>III.1.- Normativa de Aplicación.....</b>	<b>2</b>
<b>III.2.- Antecedentes.....</b>	<b>2</b>
<b>III.3.- Estado de situación de los Procedimientos .....</b>	<b>2</b>
<b>IV.- CONCLUSIÓN.....</b>	<b>4</b>

**INFORME UAI N° 14-19 de la UNIDAD DE AUDITORÍA INTERNA  
SEGUIMIENTO DE PROCEDIMIENTOS - ENRE**

**INFORME EJECUTIVO**

**I.- OBJETO**

Verificar el grado de desarrollo de las tareas asociadas a la elaboración y aprobación de procedimientos internos en el Ente Nacional Regulador de la Electricidad (ENRE), al 31/12/2019.

**II.- ALCANCE**

El presente informe comprende la verificación de las tareas realizadas para dar cumplimiento con la Resolución SGN N° 172/2014 Normas Generales de Control Interno para el Sector Público Nacional, respecto del Principio N° 12 “Políticas y Procedimientos”, del Componente de Control N° 3 “Actividades de Control”.

En dicho principio, la norma expresa lo siguiente:

*“Principio 12: Políticas y procedimientos: La organización debe desarrollar los controles a través de Políticas – que establezcan la orientación y criterios- y de Procedimientos – que permitan llevar a la práctica lo establecido en las Políticas-.*

*12.1 Se deben establecer políticas y procedimientos para el desarrollo de las actividades de gestión, integrando los controles en los procesos. Los procedimientos deben estar documentados, formalizados y comunicados”.*

El examen se realizó de acuerdo a las Normas de Auditoría Gubernamental aprobadas por Res. SGN N° 152/2002, durante el mes de diciembre 2019.

Las actividades realizadas para elaborar el presente informe consistieron en:

- ✓ Obtener información de la Base Seguimiento de Expedientes del ENRE y del Centro de Documentación en Lotus Notes.



**ENTE NACIONAL REGULADOR  
DE LA ELECTRICIDAD**

“2019 - Año de la Exportación”

- ✓ Analizar la información suministrada por las Áreas y Departamentos, como así también la existente en la Unidad de Auditoría Interna.
- ✓ Elaborar el presente informe de seguimiento.

### **III.- COMENTARIOS Y CONSIDERACIONES**

Se detallan en el Informe Analítico.

### **IV.- CONCLUSIÓN:**

Del análisis de la información presentada en los párrafos anteriores, puede concluirse que, el ENRE continúa desarrollando las actividades de elaboración, aprobación y adecuación de los procedimientos internos, por lo que esta Unidad considera que se ha cumplido razonablemente con la Resolución SGN N° 172/2014, respecto del Principio N° 12 “Políticas y Procedimientos”.

**INFORME UAI N° 14-19 de la UNIDAD DE AUDITORÍA INTERNA  
SEGUIMIENTO DE PROCEDIMIENTOS - ENRE**

**INFORME ANALÍTICO**

**I.- OBJETO**

Verificar el grado de desarrollo de las tareas asociadas a la elaboración y aprobación de procedimientos internos en el Ente Nacional Regulador de la Electricidad (ENRE), al 31/12/2019.

**II.- ALCANCE**

El presente informe comprende la verificación de las tareas realizadas para dar cumplimiento con la Resolución SGN N° 172/2014 Normas Generales de Control Interno para el Sector Público Nacional, respecto del Principio N° 12 “Políticas y Procedimientos”, del Componente de Control N° 3 “Actividades de Control”.

En dicho principio, la norma expresa lo siguiente:

*“Principio 12: Políticas y procedimientos: La organización debe desarrollar los controles a través de Políticas – que establezcan la orientación y criterios- y de Procedimientos – que permitan llevar a la práctica lo establecido en las Políticas-.*

*12.1 Se deben establecer políticas y procedimientos para el desarrollo de las actividades de gestión, integrando los controles en los procesos. Los procedimientos deben estar documentados, formalizados y comunicados”.*

El examen se realizó de acuerdo a las Normas de Auditoría Gubernamental aprobadas por Res. SGN N° 152/2002, durante el mes de diciembre 2019.

Las actividades realizadas para elaborar el presente informe consistieron en:

- ✓ Obtener información de la Base Seguimiento de Expedientes del ENRE y del Centro de Documentación en Lotus Notes.

- ✓ Analizar la información suministrada por las Áreas y Departamentos, como así también la existente en la Unidad de Auditoría Interna.
- ✓ Elaborar el presente informe de seguimiento.

### **III.- COMENTARIOS Y CONSIDERACIONES**

#### **III.1.- Normativa de Aplicación.**

Resolución SGN N° 172/2014 – Normas Generales de Control Interno.

Resolución SGN N° 162/2014 – Pautas para la intervención por parte de las Unidades de Auditoría Interna en la aprobación de reglamentos y manuales de procedimientos.

Disposición ENRE N° 53/2018 – Guía para la elaboración de Procedimientos ENRE 2018.

#### **III.2.- Antecedentes.**

A partir de la Resolución SGN N° 162/2014 – Pautas para la intervención por parte de las Unidades de Auditoría Interna en la aprobación de reglamentos y manuales de procedimientos; la cual dispone que las Unidades de Auditoría Interna, se regirán por las Normas de Control Interno y de Auditoría Gubernamental para las tareas de intervención en Reglamentos y Manuales de Procedimientos dispuestas en la presente resolución.

El Directorio dictó la Disposición ENRE N° 53/2018 de fecha 7/06/2018 - para la elaboración de los procedimientos y su aprobación -, en la cual se aprueba la “Guía para la elaboración de Procedimientos del ENRE” y el “Circuito para la aprobación de Procedimientos del ENRE” (2018). Dejando sin efecto el circuito anterior, aprobado por Disposición ENRE N° 26/2007.

#### **III.3.- Estado de situación de los Procedimientos.**

Respecto al estado de avance de las tareas realizadas para llevar a cabo la redacción, revisión y aprobación de los procedimientos, se señala que al 31/12/2019 el ENRE ha desarrollado setenta y siete (77) procedimientos, de los cuales cincuenta y cuatro (54) se encuentran aprobados por el Directorio.

En el Marco de la Disposición ENRE N° 53/2018 hay que mencionar que se aprobaron por DISFC-2018-93-APN-DIRECTORIO#ENRE el PROCEDIMIENTO PARA EL CONTROL DE INVERSIONES RELACIONADAS CON LA EXPANSIÓN, LA RENOVACIÓN Y LA CALIDAD DE LA RED ELÉCTRICA DE CABA Y GBA. - EX-2018-41219387-APN-SD#ENRE y por DISFC-2019-1-APN-DIRECTORIO#ENRE el PROCEDIMIENTO PARA REALIZAR EL SEGUIMIENTO DEL AVANCE ECONÓMICO DEL PLAN DE INVERSIONES EN EL MARCO DE LA REVISIÓN TARIFARIA INTEGRAL DEL PERÍODO 2017-2021 EX-2018-43043889- - APN-SD#ENRE

Asimismo, es de destacar que siete (7) procedimientos ya han pasado por esta Unidad y la misma dio su conformidad de acuerdo a lo establecido en la Resolución SGN N° 162/2014 – Pautas para la intervención por parte de las Unidades de Auditoría Interna en la aprobación de reglamentos y manuales de procedimientos.

Se detalla nombre y número de expedientes de los procedimientos mencionados en el párrafo precedente:

- Procedimiento para el Control Físico de Inversiones de Transportistas. EX-2019 - 107051633 -APN-SD#ENRE.
- Procedimiento para la Administración de Problemas. EX-2019-64228848-APN-SD#ENRE.
- Procedimiento para Administración de Cambios. EX-2019-62393460-APN-SD#ENRE.
- Procedimiento para Pasar un Sistema Informático a Producción. EX-2018-53176080-APN- SD#ENRE.
- Procedimiento para Tramitación de Permisos de Accesos. EX-2019-00675056- APN-SD#ENRE.
- Procedimiento para Administrar los Incidentes. EX-2019-59182882-APN- SD#ENRE.
- Procedimiento para Monitoreo y Revisión de Eventos. EX-54608199-APN-SD#ENRE.

A continuación, en el siguiente cuadro se detalla el número de Procedimientos elaborados por cada Área y Departamento, el mismo no incluye los Sub-Procedimientos, Aplicativos y Normas:

AREA	DEPARTAMENTO/ DIVISIÓN	EN ELABORACIÓN	APROBADOS	SUB TOTAL	TOTAL
<b>AAANR</b>		0	0	0	<b>38</b>
	PAEE	1	2	3	
	DTEE	2	7	9	
	DDCEE	0	11	11	
	DAU	0	3	3	
	UOAP	1	6	7	
	DIT	2	3	5	
<b>ASPA</b>					<b>13</b>
	DAMB	2	3	5	
	DSP	0	8	8	
<b>AAREE</b>		1	5	6	<b>6</b>
<b>AAEFyRT</b>		0	1	1	<b>1</b>
<b>ASI</b>		14	5	19	<b>19</b>
<b>TOTAL</b>		<b>23</b>	<b>54</b>	<b>77</b>	<b>77</b>

Además, asociados a los procedimientos mencionados, también se han elaborado numerosos sub-procedimientos, aplicativos informáticos y normas, que los acompañan y complementan.

Lo expuesto en los párrafos anteriores evidencia que la elaboración de los procedimientos ha sido incorporada como una actividad continua a la gestión propia de cada una de las áreas.

A los efectos de una mayor información, se elaboró un resumen que incluye los Procedimientos aprobados por el ENRE, según se detalla en el Anexo I.

#### **IV.- CONCLUSIÓN:**

Del análisis de la información presentada en los párrafos anteriores, puede concluirse que, el ENRE continúa desarrollando las actividades de elaboración, aprobación y adecuación de los procedimientos internos, por lo que esta Unidad considera que se ha cumplido razonablemente con la Resolución SGN N° 172/2014, respecto del Principio N° 12 “Políticas y Procedimientos”.



Sra. MARIA FERNANDA DEROBERTIS  
UNIDAD DE AUDITORIA INTERNA  
ENTE NACIONAL REGULADOR de la ELECTRICIDAD



## ANEXO I

Descripción	N° Exp.	Nomenclatura	Aprobados	Tipo
<b>Área de Aplicación y Administración de Normas Regulatorias. (AAyANR)</b>				
<b>Departamento de Producción y Abastecimiento de Energía Eléctrica (DPAEE)</b>				
Procedimiento para la Aceptación de pólizas de seguros de las Empresas Hidroeléctricas.	Expte. N° 29.466	5D-PAEE 001 1214DD	X	P
Procedimiento para la Aprobación de la Renovación de Garantía de concesión, propiamente dicha, de las Concesionarias Hidroeléctricas.	Expte. N° 24.065	5D-PAEE 002 1115DD	X	P
<b>Departamento de Transporte de Energía Eléctrica (DTEE)</b>				
Procedimiento para la Aplicación de sanciones por incumplimientos al “Sistema de Operación en Tiempo Real” y “Sistemas de Comunicaciones para operación del MEM”.	Expte. N° 26.126	PSOAS01	X	P
Procedimiento para la Aplicación de sanciones por incumplimientos al Sistema de Medición Comercia (SMEC).	Expte. N° 26.126	PASMAS01	X	P
Notificación vía Internet.	Expte. N° 26.126		X	P
Procedimiento para la Aplicación de sanciones por incumplimientos al procedimiento Técnico N° 11 “Análisis de Perturbaciones”.	Expte. N° 26.126	PAPAS01	X	P
Aplicación de sanciones por incumplimientos al Procedimiento Técnico N° 15 “Habilitación de operadores”.	Expte. N° 26.126	PHOAS01	X	P
Procedimiento para la Aplicación de sanciones por incumplimiento a la calidad de servicio de PAFTT - No Firme. – Anexo 28.	Expte. N° 26.923	PFTAS02	X	P
Procedimiento para el Tratamiento del Plan de Emergencia de Empresas concesionarias del Transporte de Energía Eléctrica.	Expte. N° 39.650	PSTAP01	X	P
<b>Departamento de Distribución y Comercialización de Energía Eléctrica (DDyCEE)</b>				
Procedimiento para la Codificación y normalización de los documentos que integran los Procedimientos.	Expte. N° 22.343	PGEDD01	X	P
<b>Calidad del Producto Técnico.</b>	Expte. N° 22.343		X	
Procedimiento para el Control de la calidad del nivel de tensión brindada por las distribuidoras a sus usuarios.		PPTNT01		P
<b>Calidad del Producto Técnico.</b>	Expte. N° 22.343		X	
Procedimiento Técnico para el Control de la calidad de Perturbaciones en la tensión- armónicas y Flicker - brindada por las distribuidoras a sus usuarios.		PPTCP01		P
<b>Calidad del Producto Técnico.</b>	Expte. N° 22.343		X	
Procedimiento para el Control de los reclamos recibidos por deficiencias en la tensión brindada por las distribuidoras a sus usuarios.		PPTRD01		P





**ENTE NACIONAL REGULADOR  
DE LA ELECTRICIDAD**

“2019 - Año de la Exportación”

Descripción	N° Exp.	Nomenclatura	Aprobados	Tipo
<b>Calidad del Servicio Técnico.</b> Procedimiento para el Dictado de la orden de cálculo de indicadores y bonificaciones por apartamientos del semestre.	Expte. N° 22.343	PSTFM01	X	P
<b>Calidad del Servicio Técnico.</b> Procedimiento para la Imposición de la sanción por incumplimiento en el relevamiento y procesamiento de la información del semestre.	Expte. N° 22.343	PSTIN01	X	P
<b>Calidad del Servicio Técnico.</b> Procedimiento para el Otorgamiento de permisos y actualización de claves de acceso a las bases de datos de calidad de servicio técnico.	Expte. N° 22.343	PSTDD01 (1)	X	P
<b>Calidad del Servicio Técnico.</b> Procedimiento para el Registro de transacciones en las aplicaciones informáticas utilizadas en el control de la calidad de Servicio Técnico.	Expte. N° 22.343	PSTDD02 (2)	X	P
<b>Calidad del Servicio Comercial.</b> Procedimiento para el Control del indicador anual de calidad del Servicio Comercial.	Expte. N° 22.343	PSCIA01	X	P
<b>Calidad del Servicio Comercial.</b> Procedimiento para el Control de indicadores trimestrales de calidad del Servicio Comercial.	Expte. N° 22.343	PSCIT01	X	P
<b>PUREE.</b> Procedimiento para el control anual en el marco del Programa de Uso Racional de Energía Eléctrica.	Expte. N° 31099	PPUCA01	X	P
<b>Departamento de Atención a Usuarios.(DAU)</b>				
Procedimiento para la Resolución de Reclamos.	Expte. N° 24.710	5D-AUSU-001-1210 PP	X	P
Procedimiento para la Resolución de Recursos de Reconsideración.	Expte. N° 24.710	5D-AUSU-002-1210 PP	X	P
Procedimiento para la Resolución de Recursos Jerárquicos.	Expte. N° 24.710	5D-AUSU-003-1210 PP	X	P
<b>Unidad Operativa de Atención al Público. (UOAP)</b>				
Servicio de Atención de Consultas y Reclamos.	Expte. N° 25.207	4O-APUB-002-PD (3)	X	P
Ingreso de Reclamos por Falta de Suministro vía SMS.	Expte. N° 25.207	4O-APUB-004-PD (3)	X	P
Ingreso de Reclamos por Falta de Suministro vía Web.	Expte. N° 25.207	4O-APUB-003-PD (3)	X	P
Recepción y Tratamiento de las Quejas.	Expte. N° 21.371	4O-APUB-001-0712-PD	X	P
Procedimiento para el ingreso de reclamos por FS vía IVR.	Expte. N° 25.207	4O-APUB-005- PD (3)	X	P
Procedimiento para el ingreso de reclamos por SVP vía IVR.	Expte. N° 25.207	4O-APUB-006-0515-PP	X	P



**ENTE NACIONAL REGULADOR  
DE LA ELECTRICIDAD**

“2019 - Año de la Exportación”

Descripción	N° Exp.	Nomenclatura	Aprobados	Tipo
<b>División de Inspección Técnica. (DIT)</b>				
Procedimiento para la Realización de seguimientos e inspecciones vinculados a emergencias ante fallas o cortes del suministro eléctrico que afecten a los usuarios de las distribuidoras EDENOR S.A., EDESUR S.A. y EDELAP S.A.	Expte. N° 29.422	6D-DIT 001 1212 PD	X	P
Procedimiento para el Seguimiento físico de las inversiones y para la determinación del cumplimiento del Plan de Inversiones mediante la utilización del manual de Costos eficientes.	Expte. N° 34.224	6D-DIT 004 1214 DD	X	P
Procedimiento para el Control de inversiones relacionadas con la expansión, la renovación y la calidad de la red eléctrica de CABA y GBA.	Expte. N° 51.406	6D-DIT 005 0618 PD	X	P
<b>Área De Seguridad Pública y Medio Ambiente (ASPyMA)</b>				
<b>Departamento Ambiental.(DAMB)</b>				
Análisis y Tramitación de los Informes de Avance de los Sistemas de Gestión Ambiental.	Expte. N° 26.522	5D AMBI 001 1210 DD	X	P
Formulación de cargos y sanciones ambientales.	Expte. N° 21.265	5D AMBI 002 1210 DD	X	P
Tramitación de recursos interpuestos por los agentes.	Expte. N° 21.265	5D AMBI 007 1212 DT	X	P
<b>Departamento de Seguridad Pública.(DSP)</b>				
Sistemas de Seguridad Pública.	Expte. N° 21.356	(IT-O1/A)	X	P
Relevamiento de las instalaciones de distribuidoras.	Expte. N° 21.356	(IT-02/A)	X	P
Tratamiento de reclamos de seguridad pública.	Expte. N° 21.356	(IT-03/A)	X	P
Accidentes en la vía pública.	Expte. N° 21.356	(IT-04/A)	X	P
Control de las Prestadoras mediante inspecciones con personal propio.	Expte. N° 21.356	(IT-05/A)	X	P
Control de los Documentos y los Registros.	Expte. N° 21.356	(IT-06/A)	X	P
Acciones Correctivas y Preventivas.	Expte. N° 21.356	(IT-07/A)	X	P
Proceso de Mejora Continua.	Expte. N° 21.356	(IT-08/A)	X	P
<b>Área de Análisis Regulatorio y Estudios Especiales (AARyEE)</b>				
Análisis de las solicitudes, autorización y seguimiento de las Servidumbres Administrativas de Electroducto.	Expte. N° 26.168	3A-AREE 001-1211 DD	X	P
Defensa de la Competencia. Procedimiento para la Elaboración de Informe sobre índice de concentración en la Industria Eléctrica.	Expte. N° 30.308	3A-AREE 005-1210 DP	X	P
Aptitud del Operador, verificación de las prestaciones de las concesionarias.	Expte. N° 30.398	3A-AREE 004-1212 DP	X	P



**ENTE NACIONAL REGULADOR  
DE LA ELECTRICIDAD**

“2019 - Año de la Exportación”

Descripción	N° Exp.	Nomenclatura	Aprobados	Tipo
Resolución de Controversias entre Agentes del Mercado Eléctrico Mayorista.	Expte. N° 30.672	3A-AREE 007-1210 DP	X	P
Compre Trabajo Argentino.	Expte. N° 30.942	3A-AREE 008-1210 DD	X	P
<b>Área de Auditoría Económico Financiera y Revisión Tarifaria (AAEFyRT)</b>				
Procedimiento para realizar el Seguimiento del Avance Económico del Plan de Inversiones en el marco de la Revisión Tarifaria Integral del Período 2017-2021	EX-2018-43 043889- - APN-SD#ENRE	3A-AEFT-001-0818-PD	X	P
<b>Área de Sistemas</b>				
Mesa de Ayuda.	Expte. N° 33.234	3ASINF1081211DP	x	P
Procedimiento para la elaboración de Software	Expte. N° 36.663		x	P
Procedimiento para la Revisión y Control de la Asignación de Derechos de Acceso a Sistemas y Servicios de Información.	Expte. N° 39.841		x	P
Procedimiento para la detección de actividades no autorizadas en acceso a sistemas y a servicios de información del Enre.	Expte. N° 39.996		X	P
Procedimiento de Alta y Baja de Usuarios	Expte. N° 30.285		X	P

Referencias columna “Tipo”:  
P = Procedimiento

Sra. MARÍA FERNANDA DEROBERTIS  
UNIDAD DE AUDITORIA INTERNA  
ENTE NACIONAL REGULADOR de la ELECTRICIDAD